

**Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior Convocatoria correspondiente
al curso académico 2023-2024**

ORDEN 3299/2020, de 15 de diciembre, del Consejería de Educación y Juventud. (BOCAM martes 22 de diciembre de 2020)

RESOLUCIÓN de 29 de diciembre de 2023 (BOCAM viernes 12 de enero de 2024)

DATOS DEL ASPIRANTE			CALIFICACIÓN
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E o Pasaporte	Fecha:	

Código del ciclo: ADGS01	Denominación completa del ciclo formativo: TÉCNICO SUPERIOR EN ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
Clave del módulo: 08	Denominación completa del módulo profesional: Protocolo Empresarial

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none">Lea usted detenidamente el examen antes de contestar.Use bolígrafo negro o azul.Escriba con letra clara y legible.El presente ejercicio consta de dos partes a las que debe contestar teniendo en cuenta el currículo del Módulo (Decreto 221/2015 de la Comunidad de Madrid, de 13 de octubre, BOCM de 19 de octubre):<ul style="list-style-type: none">✓ LA PRIMERA PARTE son 50 preguntas de respuesta múltiple de las cuales sólo una es correcta. Marque usted, en el CUADRO DE RESPUESTAS, rodeando la que considere correcta. En caso de que quiera corregir su respuesta, tache la incorrecta y vuelva a rodear la que considere correcta.✓ LA SEGUNDA PARTE tendrá que resolver cuatro supuestos prácticos. Para contestar, usted dispone únicamente del espacio en blanco que hay a continuación de cada pregunta.El tiempo estimado para la prueba es de 2 horas.Los estudiantes que lleguen con retraso no se les permitirá el acceso al aula cuando hayan pasado más de 15 minutos desde el inicio del examen. Aquellos que lleguen con retraso no se les prolongará el tiempo de examen y finalizarán según este planificadoNo se permite la salida del aula una vez comenzada la prueba hasta su finalización o hasta transcurridos, al menos, 15 minutos desde el comienzo del examen.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<p>El presente ejercicio consta de dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none">LA PRIMERA PARTE vale 5 PUNTOS. Cada pregunta tendrá un valor de 0,1 puntos. Las respuestas incorrectas penalizan con 1/3 de su valor; las no contestadas no tienen penalización. ESTA PRUEBA ES ELIMINATORIA, para corregir la siguiente parte será necesario contestar correctamente al menos 25 preguntas.LA SEGUNDA PARTE vale 5 PUNTOS.

CUADRO DE RESPUESTAS PARTE PRIMERA

1	a	b	c	d	14	a	b	c	d	27	a	b	c	d	40	a	b	c	d
2	a	b	c	d	15	a	b	c	d	28	a	b	c	d	41	a	b	c	d
3	a	b	c	d	16	a	b	c	d	29	a	b	c	d	42	a	b	c	d
4	a	b	c	d	17	a	b	c	d	30	a	b	c	d	43	a	b	c	d
5	a	b	c	d	18	a	b	c	d	31	a	b	c	d	44	a	b	c	d
6	a	b	c	d	19	a	b	c	d	32	a	b	c	d	45	a	b	c	d
7	a	b	c	d	20	a	b	c	d	33	a	b	c	d	46	a	b	c	d
8	a	b	c	d	21	a	b	c	d	34	a	b	c	d	47	a	b	c	d
9	a	b	c	d	22	a	b	c	d	35	a	b	c	d	48	a	b	c	d
10	a	b	c	d	23	a	b	c	d	36	a	b	c	d	49	a	b	c	d
11	a	b	c	d	24	a	b	c	d	37	a	b	c	d	50	a	b	c	d
12	a	b	c	d	25	a	b	c	d	38	a	b	c	d					
13	a	b	c	d	26	a	b	c	d	39	a	b	c	d					

CONTENIDO DE LA PRUEBA:

PRIMERA PARTE (5 puntos)

- La comunicación no verbal:
 - No posee estructura sintáctica.
 - Posee estructura sintáctica.
 - Es siempre posible analizar sus componentes.
 - Es un código abierto.
- A la invitación a un acto se puede adjuntar una nota de protocolo que puede incluir indicaciones sobre:
 - Etiqueta.
 - Parking.
 - Antelación con la que se tiene que acudir.
 - Todas las respuestas anteriores son correctas.
- ¿Cuál de los siguientes NO es un objetivo del proceso de comunicación?:
 - El mensaje debe llegar.
 - El mensaje se debe comprender.
 - El mensaje debe influir.
 - El mensaje debe contentar al receptor.
- Con respecto al código, ¿qué es imprescindible?:
 - Que sea popular.
 - Que emisor y receptor utilicen el mismo.
 - Que sea simple.
 - Que sea fácil de aprender.
- Los elementos de la comunicación no verbal:
 - Se producen solo voluntariamente.
 - Se producen solo inconscientemente.
 - Pueden producirse tanto voluntaria, como inconscientemente.
 - Suelen ser evitables.
- ¿Qué es la proxemia?:
 - La proximidad entre mensaje y respuesta.
 - El uso del espacio a nuestro alrededor.
 - La duración de la comunicación.
 - El uso del tiempo comunicativo.
- ¿Cuál de la siguiente documentación el asistente de dirección no es necesario preparar para facilitar a los periodistas cuando asisten a un evento?
 - Presupuesto económico.
 - Planos o croquis que indiquen la localización.
 - Dossier de prensa.
 - Discursos.
- ¿Cuál es la herramienta principal de una feria o exposición?
 - Los folletos.
 - La tecnología.
 - El stand.
 - Las azafatas.

9. En un acto institucional, ¿cuál de las siguientes personalidades merecen el tratamiento de Excelentísimo?
- Barón, ministro de justicia y secretarios de estado.
 - Jueces, duques y decanos.
 - Defensor del pueblo, jefe del Estado Mayor de la Defensa y embajadores de España.
 - Marqués, subdelegado del Gobierno y delegados insulares y vicedecanos.
10. En cuanto a las precedencias en actos públicos, el rango ministerial es aquel que:
- Ordena los ministerios según sus nombres por orden alfabético.
 - Ordena la prelación entre instituciones y corporaciones en actos con carácter colectivo.
 - Ordena la prelación entre instituciones y corporaciones en actos con carácter individual.
 - Ordena los ministerios según su fecha de creación.
11. Las barreras a la comunicación son circunstancias que:
- Alejan a emisor y receptor.
 - Impiden la salida del mensaje.
 - Impiden que el mensaje sea interpretado adecuadamente.
 - Protegen el mensaje ante las distorsiones en el entorno.
12. Cuando el emisor se coloca en el lugar del receptor, se produce:
- Empatía.
 - Escucha activa.
 - Kinesia.
 - Asertividad.
13. ¿Con qué otros dos conceptos está muy relacionado el protocolo:
- Con la publicidad y el marketing.
 - Con el marketing y la comunicación.
 - Con la publicidad y las relaciones públicas.
 - Con la comunicación y las relaciones públicas.
14. El ceremonial se refiere a:
- El protocolo específico de las ceremonias.
 - Las formalidades específicas de determinados actos.
 - Las posiciones de las personas en un acto.
 - La vestimenta que requiere el acto.
15. La precedencia se refiere a:
- El protocolo específico de las ceremonias.
 - Las formalidades específicas de determinados actos.
 - Las posiciones de las personas en un acto.
 - La vestimenta que requiere el acto.
16. La etiqueta se refiere a:
- El protocolo específico de las ceremonias.
 - Las formalidades específicas de determinados actos.
 - Las posiciones de las personas en un acto.
 - La vestimenta que requiere el acto.
17. La disciplina auxiliar del protocolo que estudia las banderas se denomina:
- Vexilología.
 - Heráldica.
 - Nobiliaria.
 - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
18. La vestimenta:
- Es correcta según quien la lleve.
 - Es incorrecta si se es demasiado elegante.
 - Es correcta según el mensaje a transmitir.
 - Es correcta según el contexto.
19. En general, ¿qué etiqueta es adecuada para actos solemnes de noche?:
- Chaqué.
 - Frac.
 - Smoking.
 - Uniforme.
20. En la normativa oficial sobre precedencias en los actos oficiales públicos:
- Prevalecen los cargos designados frente a los cargos electivos.
 - No se incluyen las precedencias religiosas porque España es un estado aconfesional.
 - Prevalece la categoría personal frente al cargo.
 - Entre las mismas categorías, no prevalece la antigüedad de publicación de su Estatuto de Autonomía.
21. ¿Cuál es el tratamiento que se le da al Presidente del Senado?
- Ilustrísimo Sr.
 - Señoría.
 - Excelentísimo Sr.
 - Señor.

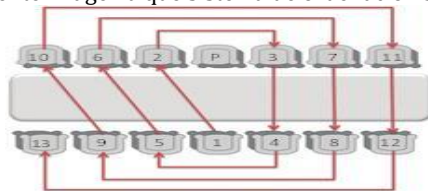
22. En el chaqué, el pantalón es:
- Siempre oscuro.
 - Siempre negro.
 - Más claro que la chaqueta.
 - Más oscuro que la chaqueta.
23. Si la etiqueta del hombre es frac, la de la mujer debe ser:
- Traje de chaqueta.
 - Vestido corto.
 - Vestido largo.
 - Vestido de cóctel.
24. ¿Qué es la netiqueta?:
- Las normas de uso de ordenadores de uso compartido.
 - Las normas de comportamiento en internet.
 - Las normas para redactar emails.
 - La etiqueta electrónica.
25. ¿Qué debemos tener en cuenta en el protocolo internacional con respecto a las propinas?:
- Que la costumbre es muy variada según los países.
 - Que siempre hay que dar algo, aunque sea poco.
 - Que no hay que dar nada, se encarga el anfitrión.
 - Que hay países en los que es ilegal dar propina.
26. La principal diferencia entre el papel del protocolo y el de las relaciones públicas (RRPP) en una determinada acción es que:
- Las RRPP se centran en los aspectos normativos y el protocolo en el mensaje.
 - Las RRPP se centran en el mensaje y el protocolo en los aspectos normativos.
 - Las RRPP se centran en la imagen y el protocolo en el mensaje.
 - Las RRPP se centran en los medios de comunicación y el protocolo en el público.
27. ¿Qué permiten las redes sociales?:
- Rapidez en la comunicación.
 - Elevada difusión de los mensajes.
 - Un diálogo directo entre empresa y público.
 - Todas las anteriores son correctas.
28. La persona que gestiona las relaciones públicas en internet se denomina:
- Account manager.
 - Key account manager.
 - Chief internet manager.
 - Community manager.
29. Uno de los objetivos del protocolo interno es:
- Fortalecer la imagen de la empresa ante la sociedad.
 - Alcanzar repercusión mediática.
 - Establecer las normas de organización y funcionamiento, según la jerarquía, los usos y costumbres de la empresa.
 - Inaugurar las instalaciones de una empresa.
30. Las copas:
- Se colocan a medida que se van sirviendo las bebidas.
 - Deben ponerse juntas tocando unas con otras para aprovechar el espacio.
 - Las de vino deben ser de un color especial.
 - Se sitúan frente al plato antes de iniciar la comida.
31. ¿Qué normas básicas existen a la hora de las presentaciones?:
- La persona de más importancia es presentada a la de menos importancia.
 - La persona de menos importancia es presentada a la de más importancia.
 - No es necesario ponerse de pie.
 - Todas las anteriores son correctas.
32. En los tratamientos sociales hay que tener en cuenta...:
- En la mayor parte de los países se usan dos apellidos.
 - Señor o señora no debe acompañar al apellido.
 - Nunca se puede utilizar solo el Don o Doña junto al apellido.
 - A las señoras jóvenes se les debe llamar Señorita.
33. Las cartas de servicio son:
- Cartas que se envían por correo con un catálogo de los servicios que ofertan.
 - Compromisos obligatorios que adquieren las empresas o instituciones directamente con el cliente o usuario.
 - Herramientas de comunicación utilizadas exclusivamente para la empresa privada.
 - Documentos para ciudadanos y usuarios que describen los servicios prestados y los derechos vinculados a los mismos.
34. Señala donde no se puede presentar una reclamación:
- En la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
 - En el establecimiento donde se realizó la venta.
 - El buzón de sugerencias de la empresa.
 - La Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma.
35. El Reglamento Europeo de Protección de Datos:
- Afecta sólo a grandes empresas y a autónomos.
 - Su adaptación a la reglamentación nacional es opcional para los países miembros.

- c) Es directo y de obligado cumplimiento para todos los países.
d) Todas las respuestas anteriores son incorrectas.
36. ¿En el coche el lugar de preferencia dónde está situado?:
a) Copiloto.
b) Detrás del copiloto.
c) Detrás del conductor.
d) En la parte central trasera.
37. Una bandera:
a) Es un mero recordatorio de la presencia en un país.
b) Identifica a un país.
c) Representa a un país.
d) Las respuestas b) y c) son correctas.
38. El anfitrión:
a) En principio, ocupa la presidencia.
b) Organiza el protocolo del evento.
c) Recibe a los invitados.
d) Todas las anteriores.
39. ¿Cuál es el mayor inconveniente de la mesa cuadrada?:
a) No favorece la conversación.
b) Solo admite un número par de comensales.
c) Marca demasiado las precedencias.
d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
40. ¿Qué tipo de presidencia es la más utilizada en el centro de Europa?:
a) Francesa.
b) Inglesa.
c) Tanto a) como b).
d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
41. ¿Dónde se sitúa la presidencia en el sistema francés?:
a) En los extremos de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
b) En los extremos de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.
c) En el centro de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
d) En el centro de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.
42. ¿Dónde se sitúa la presidencia en el sistema anglosajón?:
a) En los extremos de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
b) En los extremos de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.
c) En el centro de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
d) En el centro de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.

43. ¿La siguiente imagen a qué sistema de ordenación se refiere?:



- a) Sistema de reloj.
b) Sistema cartesiano o en X.
c) Sistemas de cabecera única jerárquica.
d) Sistemas de cabecera única equilibrada.
44. ¿La siguiente imagen a qué sistema de ordenación se refiere?:



- a) Sistema de reloj.
b) Sistema cartesiano o en X.
c) Sistemas de cabecera única jerárquica.
d) Sistemas de cabecera única equilibrada.
45. Si un comensal ha terminado:
a) Debe retirarse inmediatamente su plato.
b) No se retirará su plato mientras haya otros comensales comiendo.
c) Se le cambiará el plato por otro limpio.
d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

46. ¿Dónde se deben colocar los platos del postre a la llegada de los invitados?:
- a) A la derecha del bajo plato.
 - b) A la izquierda del bajo plato.
 - c) Sobre el bajo plato.
 - d) No deben estar aún colocados.
47. ¿En qué tipo de mesa no se marca con ninguna claridad la presidencia inglesa?:
- a) Mesa ovalada.
 - b) Mesa rectangular.
 - c) Mesa redonda.
 - d) En todas las anteriores queda indicada claramente.
48. ¿Dónde se deben colocar las servilletas a la llegada de los invitados?:
- a) Dentro de las copas.
 - b) A la derecha del plato.
 - c) Sobre el plato.
 - d) Tanto b) como c).
49. ¿Dónde se debe colocar el plato de pan a la llegada de los invitados?:
- a) A la derecha del bajo plato.
 - b) A la izquierda del bajo plato.
 - c) Sobre el bajo plato.
 - d) Ninguna de las anteriores es correcta.
50. Las principales funciones del protocolo empresarial son:
- a) Regulación de las normas de presidencia en actos empresariales externos o internos.
 - b) Establecer un conjunto de normas de comportamiento y cortesía.
 - c) Apoyar y difundir una imagen corporativa acorde a sus valores.
 - d) Todas las anteriores son correctas.

SEGUNDA PARTE (5 puntos)

Supuesto primero TRATAMIENTOS (1,25 puntos)

Especifica los tratamientos que se otorga a:

- Alcalde de Madrid.
- Magistrado.
- Embajador de España.
- Coronel.
- Diputado del Congreso.
- Defensor del Pueblo.
- Presidente del Gobierno de España.
- Ministro del Gobierno de España.
- Subdelegados del Gobierno.
- Infanta Sofía.

Supuesto segundo PRECEDENCIAS (1,25 puntos)

Ordena las precedencias de un acto que se celebrará en la Villa de Madrid según la legislación vigente. Al evento acuden las siguientes personalidades:

- Alcalde de Madrid.
- Presidente del Gobierno.
- Jefe de Protocolo del Estado.
- Presidente del Congreso de los Diputados.
- Jefe de la oposición.
- Presidente de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Delegado del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- El Rey Don Felipe.
- Vicepresidente del Gobierno.
- Presidente del Tribunal Constitucional.

1° _____

2° _____

3° _____

4° _____

5° _____

6° _____

7° _____

8° _____

9° _____

10° _____

Supuesto tercero BANDERAS (1,25 puntos)

Establecer la colocación, desde el punto de vista del observador, de las siguientes banderas que ondean en la fachada del Ayuntamiento de Madrid: la bandera de la Comunidad de Madrid, la bandera del Ayuntamiento de Madrid y la bandera de España.

--	--	--

Establecer la colocación, desde el punto de vista del observador, de las siguientes banderas en un discurso del Presidente del Gobierno: la bandera de España y la bandera de la Unión Europea.

--	--

Supuesto PRESIDENCIAS (1,25 puntos)

Indica para cada caso qué sistema de ordenación de invitados en las mesas se ha seguido (P significa presidencia):

9		6
5		1
3		P
4		2
8		7
Entrada		



--

P		
1		2
3		4
5		6
7		8
Entrada		



--

8		5
4		1
P ₂		P ₁
3		2
7		6
Entrada		



--

P ₁		
1		3
5		7
8		6
4		2
P ₂		
Entrada		



--